



Fulgent Sun

## 保護客戶權益政策及申訴程序

### 鈺齊國際股份有限公司

### 保護客戶權益政策及申訴程序

本公司於客戶關係與溝通管理方面，透過定期及不定期之會議與拜訪、績效檢討或稽核等方式，持續深化與客戶之互動與交流，以建立穩定且互信之合作關係，並於雙方短、中、長期發展目標及企業社會責任規劃上，取得共識並發揮協同合作之綜效。

為就近服務客戶，本公司於臺灣總部及各廠設置專責服務窗口，負責雙方對於環境管理、社會責任及有害物質管制等規劃執行上的支援，除即時提供必要且充分的資訊，以滿足下游、終端客戶或公部門之相關要求外，亦配合客戶企業社會責任計畫，執行必要之活動、調查、確認、稽核及相關資料蒐集作業。

針對客戶對於本公司之績效評估，專責團隊除即時回覆客戶意見並持續追蹤相關權責部門之改善進度外，並透過數據分析辨識潛在問題，彙整相關報告提報高階經營管理階層，作為中、長期營運策略與改善方針之重要參考。

另本公司除提供客戶透過官方網站進行 B2B 溝通外，亦訂有完善之客訴管理流程，要求相關部門於接獲客訴後 24 小時內回覆客戶，並於 5 個工作日內提供初步分析結果。2025 年度本公司客訴回覆準時率達 90%。本公司客戶溝通與客訴聯繫資訊如下：

客戶溝通網址：<https://www.fulgentsun.com/contact01.asp>

客戶溝通／客訴信箱：[lisa.zhao@fulgentsun.com](mailto:lisa.zhao@fulgentsun.com)